Portale ordini B2B

come aiutare i clienti a usarlo davvero

Dal primo riordino osservato al ritorno autonomo

1 Prima osserva un riordino, poi insegna

Il cliente prova
un acquisto abituale, sul suo dispositivo, anche il telefono

→

Tu osservi
dove si ferma e che cosa si aspettava di trovare

→

Poi mostri
come procedere, dopo che il problema è emerso

annota l'operazione tentata, il dubbio e l'aiuto richiesto

Assistito
concluso con i suggerimenti del commerciale

Autonomo
inserito e concluso dal cliente senza il tuo personale

Dall'ufficio
inserito per conto del cliente, anche nel portale

Tre tipi di ordine, da contare separatamente
l'autonomia si verifica al prossimo acquisto

2 Che cosa deve capire prima di inviare l'ordine

Articoli abituali
storico, riordino, ricerca per nome o codice, filtri

Prezzi e condizioni
quelli del nuovo ordine; prezzo al pezzo o a confezione

Quantità
unità di vendita, confezioni e multipli consentiti

Date
partenza della merce o consegna prevista?

Esempio: riordinare 100 penne vendute in confezioni da 20

20 | 20 | 20 | 20 | 20 = **5 confezioni**

100 penne in tutto

il riepilogo deve mostrare la quantità complessiva che riceverà

Un dubbio su questi punti lo riporta al telefono
anche quando sa usare i pulsanti

3 Tre misure dell'uso, con numeri d'esempio

Primo ordine autonomo — 10 aziende su 20 invitate e abilitate — **50%**

Ritorno — 5 aziende su 10 che avevano iniziato — **50%**

Quota di ordini autonomi — 40 ordini standard su 100, da ogni canale — **40%**

le prime due percentuali sono uguali ma rispondono a domande diverse

Verifica il secondo ordine al ritmo del cliente
secondo la sua normale frequenza d'acquisto

Fonte: Nielsen Norman Group e aree clienti citate; numeri d'esempio dell'articolo

KLC www.klc.it

Fonte: KLC · Portale ordini B2B: come aiutare i clienti a usarlo davvero
https://www.klc.it/blog/siti-web/portale-ordini-b2b-clienti/